Bildung und Beratung

Wie Smartphone-Sprechstunden die Bekanntheit und Frequentierung der Wohn- und Technikberatung für Ältere steigern können

Eine Bilanz aus Sachsen-Anhalt mit Anregungen zur bundesweiten Nachahmung

Hochschule Harz
Hochschule für angewandte Wissenschaften

Thomas Schatz & Birgit Apfelbaum
Innovationsnetzwerk Vernetzte Technikberatung und Techniknutzung (VTTNetz)

Zur Einführung

Die Idee, Angebote für Wohn- und Technikberatung mit Bildungsangeboten zum digitalen Kompetenzaufbau zu verbinden, entwickelte sich im Verlauf einer Reihe von Wissenschafts-Praxis-Kooperationen unter Beteiligung der Hochschule Harz. In diesen Vorhaben werden seit 2011 Lösungen und Konzepte zur (auch technischen) Unterstützung einer älter werdenden Bevölkerung entwickelt, erprobt und verstetigt.

Im Zuge des ersten dreijährigen, aus Landesmitteln geförderten Projekts „komoserv“ unter Leitung von Prof. Dr. Birgit Apfelbaum, das der Entwicklung eines bedarfsgerechten Servicepartnernetzwerks rund um eine Wohnungsgenossenschaft in Wernigerode (Sachsen-Anhalt) gewidmet war, entschloss sich die Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG (WWG), in ihrem Bestand eine Dreiraum-Wohnung als barrierearme Musterwohnung für altersgerechtes Wohnen umzubauen und darin ein Beratungsangebot für Wohnungsanpassung anzusiedeln.

Schnell stellte sich heraus, dass die WWG selbst ein Beratungsangebot personell nicht aus eigenen Kräften stemmen konnte und zudem ein Konzept zur verbesserten Zielgruppen-Kommunikation benötigte, um Seniorinnen und Senioren stärker für ein Angebot zu Wohn- und Technikberatung zu interessieren.

Die hier nun mit Abschluss des Projekts VTTNetz* zwölf Jahre später vorgelegte Bilanz mit Anregungen zur bundesweiten Nachahmung wendet sich an all jene, die sich Gedanken darüber machen, wie Angebote der Wohn- und Technikberatung für ältere Menschen attraktiver gestaltet werden können. Die nachfolgend ausgesprochenen Empfehlungen, Bildungs- und Beratungsangebote miteinander zu verknüpfen, basieren auf den Erfahrungen unserer wissenschaftlichen Begleitung von Vorhaben, in denen wir in Hochschulprojekten im Laufe der Jahre in Wernigerode und in Sachsen-Anhalt Angebote für Technik- und Wohnberatung mit aufbauen, erproben und evaluieren konnten.

* *Das angewandte Forschungsprojekt Innovationsnetzwerk Vernetzte Technikberatung und Techniknutzung (VTTNetz) widmete sich von 2018 - 2022 der Frage, wie Senioren-Technikberatung dazu beitragen kann, die Lücke zwischen technischer Innovationshöhe und sozialer Akzeptanz von Assistenztechnik zu schließen. Während der Projektlaufzeit konnte die Beratungsstelle in der barrierearmen Musterwohnung der WWG als Reallabor für Technikakzeptanz und Soziale Innovation (TAKSI) genutzt werden.*

Die (Zwischen-) Ergebnisse der transdisziplinären Forschungsarbeit wurden dabei fortlaufend mit Beratenden in Sachsen-Anhalt und der Bundesrepublik geteilt und diskutiert. Mit der Webseite des Projektes, www.innovativ-altern.de, und den gemeinsam mit der Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG) Wohnungsanpassung e.V. initiierten „Virtuellen Austauschtreffen der Wohn- und Technikberatenden“ wurden reichweitenstarke Vernetzungs- und Weiterbildungsangebote aufgebaut. So leistete das Projekt VTTNetz einen Beitrag zur Professionalisierung von Angebotsstrukturen für Technikaneignung in Deutschland.

Die Autor*innen



Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Als Professorin für Kommunikations- und Sozialwissenschaften baute Birgit Apfelbaum ab 2011 am Fachbereich Verwaltungswissenschaften den Forschungsschwerpunkt „Demografischer Wandel als Impuls für soziale Innovation im kommunalen Raum“ auf und leitete u. a. verschiedene Projekte zum technikunterstützten Altern und zur konzeptionellen Entwicklung von Technikberatung.

Im Zeitraum August 2018 bis Februar 2020 wirkte Birgit Apfelbaum in der interdisziplinär zusammengesetzten Sachverständigenkommission für den Achten Altersbericht der Bundesregierung zum Thema „Ältere Menschen und Digitalisierung“ mit. Damit konnte sie nicht nur die Diskussion um den evidenzbasierten Aufbau vernetzter Angebotsstrukturen für digitale Bildung und Technikberatung auf kommunaler Ebene mit voranbringen, sondern für das VTTNetz-Team auch bundesweit wichtige neue Kontakte zu einschlägigen Akteuren aus Wissenschaft und Praxis knüpfen.

.



Thomas Schatz M.A.

Nach Abschluss des „komoserv“-Projekts übernahm Thomas Schatz in den Jahren 2014 und 2015 die Leitung der aus Bundesmitteln geförderten Kommunalen Beratungsstelle „Besser Leben im Alter durch Technik“ am Standort Wanzleben-Börde und war parallel dazu unter Leitung von Prof. Dr. Birgit Apfelbaum in die wissenschaftliche Begleitung dieses und eines vergleichbaren Vorhabens am Standort Halberstadt eingebunden (Projekt SEKOM). Außerdem wirkte Thomas Schatz in Halberstadt an der Evaluation eines Vorhabens zum Einsatz ehrenamtlicher Senioren-Technik-Botschafter*innen mit.

In den Jahren 2016 und 2017 entwickelte Thomas Schatz darüber hinaus ehrenamtlich für TECLA e.V. das Beratungsangebot in der Musterwohnung der Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG weiter und brachte anschließend seine Erfahrungen in die Antragstellung für das VTTNetz-Vorhaben ein.

Unsere Motivation

Beratungs- und Informationsangebote zu Wohnraumanpassung, Hilfsmitteln und technischer Assistenz gewinnen an Bedeutung. Gleichzeitig wird es immer wichtiger, älteren Menschen Wege in die digitale Gesellschaft zu eröffnen.

Der Anstoß, diese Broschüre zu schreiben, reicht in die Mitte der 2010er Jahre zurück. Damals hatten wir schon an verschiedenen Beratungsangeboten für Ältere und deren Unterstützer*innen mitgewirkt.

Drei Erfahrungen, die sicher von vielen Beratenden geteilt werden, setzten die Impulse, über ein Konzept zur verbesserten Zielgruppen-Kommunikation in der Wohn- und Technikberatung für Senior*innen nachzudenken.

- **Erfahrung I:** Trotz eines hohen finanziellen und persönlichen Engagements bleibt das Interesse der älteren Zielgruppen, gerade in der präventiven Dimension, hinter den Erwartungen zurück. Auch Pressearbeit, Infostände und Vorträge ändern wenig an der geringen Frequentierung der Beratungsstelle.

- **Erfahrung II:** Immer mehr ältere Menschen erschließen sich digitale Welten, meistens mit dem Smartphone. Weil diese neuen Nutzer*innen viele – häufig sehr einfach zu beantwortende – Fragen zur Bedienung der Geräte haben, Angehörige damit aber nicht behelligen wollen, suchen sie unabhängigen Rat und sind für entsprechende Angebote sehr dankbar.

- **Erfahrung III:** Auch in der Anpassung des Wohnumfeldes an die Bedürfnisse des Alterns sowie bei Hilfsmitteln und in der Assistenztechnik spielen digitale Lösungen eine zunehmend prominente Rolle. Wesentlich für die Akzeptanz dieser Technologien durch betagte Personen ist jedoch deren Überzeugung, die digitalen Geräte und Systeme beherrschen und bedienen zu können.

In diesem Kontext entstand die Idee, die Beratung zu Wohnungsanpassung und technischer Assistenz mit niedrigschwelligen und individuellen Bildungsangeboten zum digitalen Kompetenzaufbau zu verbinden.

Hinweise der Autor*innen

Die konzeptionelle Weiterentwicklung von Wohn- und Technikberatung durch die Hochschule Harz erfolgt seit 2011 in enger Kooperation mit der Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG (WWG) als Praxispartner. Für den Auf- und Ausbau einer Informations- und Beratungsstelle richtete die WWG eine barrierearme Musterwohnung ein und stellte sie in verschiedenen Transfervorhaben zur Verfügung. Die Begriffe Beratungsstelle, Beratungssetting und Musterwohnung werden daher bei der Beschreibung des Beratungsangebotes weitgehend synonym verwendet.

Die Musterwohnung

Das von uns erprobte Beratungsangebot wird von einem Netzwerk aus Unternehmen, Vereinen und der Hochschule Harz getragen.

Seit dem Jahr 2011 findet die Wernigeröder Bürgerschaft in einer Musterwohnung für barrierearmes Leben Informationen und Rat zu den Möglichkeiten der Wohnungsanpassung, zu Hilfsmitteln und technischer Assistenz. Dieses lebensnahe Beratungsangebot wird von einem Netzwerk getragen, dessen Mitglieder seit Jahren kooperieren.

Im Rahmen des Hochschulprojekts „komoserv“ realisierte die Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG (WWG) zunächst die Wohnraumanpassung und sorgte für die Ausstattung mit Möbeln. Im Bad wurde z. B. die Wanne durch eine ebenerdige Dusche ersetzt, in der Küche ein unterfahrbarer Herd installiert und im ehemaligen Kinderzimmer ein Gardinenlift eingebaut.

Verschiedene Servicepartner wie Sanitätshäuser, Pflegedienste, Hausnotruf-Anbieter und Vereine trugen ihrerseits zur Ausstattung der Musterwohnung bei. Von einfachen Hilfsmitteln wie mechanischen Öffnern für Drehverschlüsse bis hin zu Smart Home und Haushaltsrobotern, gibt es hier inzwischen über einhundert Lösungen und Geräte zu sehen.

Das forschende Interesse eines Teams unter Leitung von Prof. Dr. Birgit Apfelbaum galt u. a. der Frage, wie man Angebote der Wohn- und Technikberatung gestalten sollte, um die verschiedenen Zielgruppen besser zu erreichen und den Nutzen der Beratungsstelle für Klient*innen und Träger zu steigern.

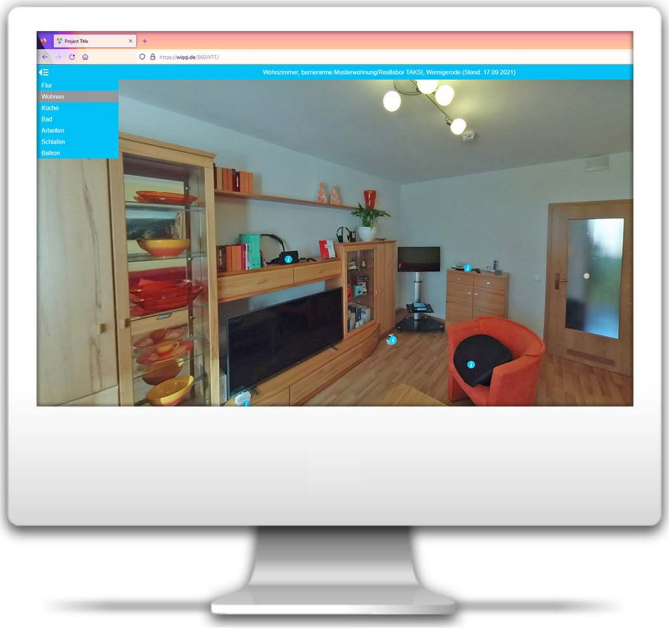
Dies war keine leichte Aufgabe, denn trotz der vielfältigen Ausstattung fanden in den ersten Jahren nur wenige Menschen den Weg zu den wöchentlichen Sprechstunden in der Musterwohnung. Die Resonanz war mäßig.

Um das Interesse zu steigern, wagte Thomas Schatz im Rahmen seiner ehrenamtlichen Tätigkeit für TECLA e.V. im Jahr 2016 - basierend auch auf den Erfahrungen mit der wissenschaftlichen Begleitung der Kommunalen Beratungsstellen „Besser leben im Alter durch Technik“ und dem Einsatz von Senioren-Technik-Botschaftern am Standort Halberstadt - zudem den Versuch, die Leistungen der Beratungsstelle um ein neues Bildungsangebot zum digitalen Kompetenzaufbau zu erweitern. TECLA e.V. und WWG veröffentlichten dazu in der Lokalzeitung die Information, dass in der Musterwohnung der WWG fortan eine „Smartphone-Sprechstunde“ angeboten würde. Dort sollten ältere Menschen die Antworten auf ihre Fragen zu Smartphone und Internet erhalten.

In der Planungsphase wurde festgelegt, wegen der großen Vielfalt der Geräte auf Gruppenangebote zu verzichten. Es sollte im Unterschied zu den üblichen Kursen sehr privat zugehen: Allen Interessierten würde ein halbstündiger Beratungstermin zur Verfügung zu stehen. Die Klient*innen sollten außerdem ihr eigenes Gerät mitbringen, damit die Bedienroutinen bei Bedarf gleich trainiert werden könnten.

Die Resonanz war ausgesprochen positiv: Binnen weniger Stunden nach dem Erscheinen der Zeitung waren die Termine für mehrere Wochen im Voraus ausgebucht. Seither reißt das Interesse der Älteren an dem Angebot nicht ab, und einige Klient*innen kommen regelmäßig immer wieder.

Das Hochschulprojekt VTTNetz bot dann ab 2018 die Chance, für das Angebot neue Mitstreiter*innen zu gewinnen, durch die Unterstützung ehrenamtlicher Senioren-Technik-Botschafter*innen aus dem Umfeld der Seniorenvertretung der Stadt Wernigerode e.V. die Beratungszeiten auszubauen, die Synergien zwischen Bildungs- und Beratungsangeboten in einem Beratungssetting systematischer zu untersuchen und u. a. durch die Kooperation mit TECLA e.V. kontinuierlich auf die Verstetigung des Beratungsangebotes vor Ort hinzuwirken.



Die Musterwohnung für barrierearmes Leben kann auch im Internet unter der Adresse https://wiqqi.de/360/VTT/ besucht und in einem virtuellen Rundgang besichtigt werden.



*Während einer „Smartphone-Sprechstunde" in der barrierearmen Musterwohnung sind Ideen für die altersgerechte Wohnungsanpassung und technische Alltagshelfer immer präsent. So wurde der Couchtisch auf Möbelerhöher gestellt, den Austritt zum Balkon erleichtern ein Handgriff und eine Rampe. In der Glasvitrine neben den Klient*innen werden verschiedene Demonstratoren aus den Segmenten Smart Home und Künstliche Intelligenz, Zutrittskontrolle und Telefonie gezeigt. Auf dem Schrank stehen ein Rufgong und ein sprechendes Fotoalbum für die Beratung bereit.*

Wertvolle Synergien

Die Ergänzung der Wohn- und Technikberatung um eine „Smartphone-Sprechstunde“ schafft einen Mehrwert, wenn dieses Bildungsangebot direkt in der Beratungsstelle umgesetzt wird.

Natürlich ist die Frage berechtigt, ob sich Wohn- und Technikberatende mit einem Bildungsangebot zum digitalen Kompetenzaufbau unter Älteren befassen sollten und welche konkreten Mehrwerte für die Beratungsstellen zu erwarten sind.

Halten wir zunächst fest: Voraussetzung für das Gelingen ist die Räumlichkeit; die „Smartphone-Sprechstunde“ sollte direkt in der Wohn- und Technikberatungsstelle stattfinden. Die Anpassungsmaßnahmen, Hilfsmittel und Demonstratoren müssen als Kulisse bzw. Zusatzangebot im Beratungssetting erlebbar und bei Bedarf auch schnell zur Hand sein. Ist dies der Fall, wird sich die Kombination aus Bildung und Beratung aus den folgenden Gründen lohnen:

- Die Frequentierung der Beratungsstelle steigt, weil durch das Bildungsangebot der „Smartphone-Sprechstunde“ das Interesse an einem Termin in der Wohnberatungsstelle zunimmt. Man weckt auch das Interesse jüngerer Senior*innen, die sich sonst noch „zu fit“ für den Besuch der Wohnberatung fühlen.
- Dadurch werden – quasi nebenbei – Informationen über die Existenz und die Themen des Beratungsangebotes wahrgenommen und so die präventive Dimension der Beratung gestärkt.
- Die Beratungsstelle ist nach und nach in aller Munde und profitiert von zahlreichen persönlichen Empfehlungen der Älteren untereinander. Durch die „Smartphone-Sprechstunde“ etabliert sich die Beratungsstelle als ein Ort, von dem es heißt, „Da wird dir geholfen.“
- Da jede Beratung in der „Smartphone-Sprechstunde“ auch mit Small Talk über das Alltägliche verbunden ist, können Beratende durch aktives Zuhören auf sonst verborgene Unterstützungsbedarfe aufmerksam werden und entsprechend – und vor allem unaufdringlich aus der natürlichen Gesprächssituation heraus – beraten. Hemmschwellen, die das Abrufen von Informationen zu Hilfsmitteln seitens der Klient*innen verhindern, können so überwunden werden.

*Solche Übergänge von der Smartphone- zur Wohn- und Technikberatung haben wir im Projekt VTTNetz als **Spill Over-Effekte** bezeichnet, erfasst und ausgewertet.*

- Auch wenn – nach wie vor – nur wenige Klient*innen explizit mit dem Wunsch nach einer Beratung zu Wohnungsanpassung oder technischen Hilfsmitteln kommen, wird doch wahrgenommen, dass hier auch solche Beratungsinhalte abgefordert werden können. Klient*innen, die zunächst nur wegen der „Smartphone-Sprechstunde“ kamen, fragen bei späteren Besuchen gezielt nach Lösungen für barrierearmes Wohnen oder technischen Alltagshelfern, die sie zunächst eher beiläufig bemerkt hatten.
- Es bleibt selten bei lediglich einer Konsultation, sondern es bilden sich über die „Smartphone-Sprechstunde“ langjährige Berater-Klienten-Beziehungen heraus, in denen sich die Beratenden als kompetente Ratgeber*innen positionieren und profilieren können.



*Im VTTNetz-Projekt haben wir Klient*innen, die mit ihren Anliegen die „Smartphone-Sprechstunde“ aufsuchten, zur Verabschiedung aus der Beratungsstelle die Broschüre „Der kleine Ratgeber. Lösungen und Hinweise für ein aktives Leben“ überreicht. Im diesem Heft finden Interessierte neben Informationen zu rund 130 technischen Alltagshilfen und Umbau-Lösungen u. a. auch Tipps zur Finanzierung von Hilfsmitteln und Anpassungsmaßnahmen sowie am Beispiel unseres Modellvorhabens in Wernigerode Hinweise zum Aufbau eines Kooperationsnetzwerks vor Ort.*

Die aktive Nutzung solcher Publikationen unterstützt die angestrebte Verschränkung von Bildung und Beratung. „Der kleine Ratgeber“ ist in seiner 2., völlig neu bearbeiteten und erweiterten Auflage (März 2022) über den QR-Code online zum Durchblättern verfügbar und kann unter dem nachfolgenden Link als PDF heruntergeladen und ausgedruckt werden: https://www.innovativ-altern.de/download/7767/

So setzen Sie es um

Vor der Einladung zur ersten „Smartphone-Sprechstunde“ sind einige Vorbereitungen notwendig. Ein leistungsstarkes WLAN und eine Hausordnung gehören ebenso dazu wie die Antwort auf die Frage, wo die inhaltlichen Grenzen des neuen Angebotes liegen sollen.

Bevor Wohn- und Technikberatende zu einem Bildungsformat wie der „Smartphone-Sprechstunde“ einladen, stellen sie sich bestimmt die Frage, ob die eigene Kompetenz und Erfahrungen dafür ausreichen. Seien Sie unbesorgt! Der überwiegende Teil der Anliegen bezieht sich auf die elementare Anwenderebene und kann von erfahrenen Smartphone-Nutzern ohne weiteres beantwortet werden. Und wenn dann doch mal Klient*innen mit kniffligen Problemen oder exotischen Modellen in der Sprechstunde erscheinen, kann man jederzeit die Google-Suche zurate ziehen. Sollte diese nicht weiterhelfen, bleibt letztlich der Verweis auf professionelle Hilfe. Eine „Smartphone-Sprechstunde“ und die Beratenden haben eben auch ihre Grenzen.

Haben Sie sich entschlossen, in der Beratungsstelle mit einem Bildungsangebot zum digitalen Kompetenzaufbau unter Älteren beizutragen, dann sollten Sie dieses im 1:1-Format planen und umsetzen. Dies ist zwar personalintensiv und nur mit ehrenamtlicher Unterstützung zu realisieren – darauf gehen wir später ausführlich ein. Doch die Einzelberatung ist wegen der Vielfalt der Geräte und Betriebssysteme und damit auch wegen der Vielfalt der Fragen notwendig. Stellen Sie trotzdem mindestens drei Stühle an den Beratungstisch, denn manche Klient*innen kommen mit Partner*in oder Bekannten.

Nutzen Sie für die Termine eine telefonische Voranmeldung. So werden Wartezeiten in der Beratungsstelle vermieden, man kann sich vorab über das Anliegen der Klient*innen informieren und gegebenenfalls darauf vorbereiten.

Planen Sie für jeden Termin mindestens 45 Minuten ein. Wir hatten ursprünglich mit der Länge von einer halben Stunde begonnen, doch das ist zu knapp. Es bleibt dann kaum Zeit für den Small Talk, und sich daraus ergebende Beratungen zur Wohnungsanpassung oder die Vorstellung von Demonstratoren sind nur mit Abstrichen möglich, wenn der*die nächste Klient*in schon in der Tür steht. Wenn Sie die Gespräche dokumentieren, brauchen Sie auch dafür Zeit. Wir vergeben heute Termine im 60-Minuten-Rhythmus.

Da die Klient*innen ihre eigenen Geräte mitbringen, können sie diese während der Beratung auch selbst bedienen. Die Übernahme der Bedienung durch die Beratenden sollte ein absoluter Ausnahmefall bleiben. Doch Achtung: Es klingt leichter als es ist, den Impuls zu unterdrücken, den Klient*innen das Smartphone aus der Hand zu nehmen und ihnen die Bedienroutinen zu zeigen. Für den Kompetenzaufbau ist es jedoch wichtig, Nerven und Ruhe zu bewahren und es die Klient*innen selbst machen zu lassen. Wir nutzen heute ein Beratungssetting, bei dem Beratende und Klient*innen ca. zwei Meter voneinander getrennt sitzen.

Bevor Sie beginnen, ist es außerdem sinnvoll, die Rahmenbedingungen der „Smartphone-Sprechstunde“ in einer Hausordnung nieder-



Auf Wunsch einer Klientin legt der Senioren-Technik-Botschafter die SIM-Karte in das neue Smartphone ein.

zulegen und diese gut sichtbar im Eingangsbereich zu platzieren. Gerade für ehrenamtliche Senioren-Technik-Botschafter*innen, die in ihrer Freizeit das Angebot und ihre Altersgenoss*innen unterstützen, ist es von Bedeutung, dass Haftungsfragen geklärt sind und mögliche Ansprüche auf Schadenersatz durch die Hausordnung abgewehrt werden. Die Hausordnung im Beratungssetting der WWG ist in diesem Punkt eindeutig: Sollten Geräte oder Inhalte auf den mitgebrachten Geräten während der Beratung zu Schaden kommen, können Klient*innen nur dann eine Entschädigung verlangen, wenn eine mutwillige Zerstörung durch den Beratenden erwiesen ist. Für versehentliche Beschädigungen, die etwa durch Unaufmerksamkeiten oder Missverständnisse entstehen, übernehmen die Beratenden keine Haftung. Wer bei uns die Beratung in Anspruch nimmt, erklärt sich mit dieser Hausordnung einverstanden.

Stellen Sie im Team der Beratenden auch ein Einvernehmen über den Umfang der Tätigkeiten her. Für uns war im VTTNetz-Vorhaben klar, dass wir nicht nur zu Smartphones, Tablets und Computern beraten, sondern uns auch Smart-TV-Sticks, Drucker oder Digitalkameras ansehen, wenn Klient*innen diese mitbringen. Reparaturen oder die Installation von Betriebssystemen auf Laptops oder PCs lehnen wir jedoch ab. Auf Wunsch der Klient*innen geben wir auch gern einen allgemeinen Überblick über die Möglichkeiten der vertraglichen Gestaltung der Mobilfunk-, Telefon- oder Internetnutzung. Juristische Beratungen, etwa bei konkreten Fragen zu individuellen Mobilfunkverträgen, sind jedoch unbedingt abzulehnen. In diesen Fällen empfehlen wir stets den Besuch in einem Mobilfunkshop des jeweiligen Anbieters oder die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale.

Natürlich ist auch die Ausstattung mit einem schnellen und gesicherten WLAN-Netz für eine „Smartphone- Sprechstunde“ ein wichtiger Faktor. So müssen die Klient*innen während der Beratung nicht auf ihr mobiles Datenvolumen zurückgreifen, das unter Umständen auch zu knapp bemessen ist, um größere Datenmengen wie bei Systemupdates herunterzuladen.

Letztlich ist es vor dem Hintergrund der angestrebten Verknüpfung von Bildungs- und Beratungsangeboten sinnvoll, ausreichend Informationsmaterial zu den eigentlichen Themen der Beratungsstelle wie Wohnungsanpassung, Hilfsmitteln und technischer Assistenz bereitzulegen. Interessante Broschüren wie „Der kleine Ratgeber“ sind hervorragend geeignet, um sie Klient*innen bei der Verabschiedung mit auf den Weg zu geben, und werden auch gern mitgenommen.

Nun ist eigentlich alles vorbereitet. Erstellen Sie noch eine kurze Notiz für die Presse, in der Sie auf das neue Angebot in Ihrer Beratungsstelle hinweisen, und die „Smartphone-Sprechstunde“ kann starten. Legen Sie die Pressemitteilung aber nicht zu den Akten. Eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit ist notwendig, um die Sprechstunden gut zu füllen. Versuchen Sie, es einmal im Quartal in die Lokalzeitung oder das Amtsblatt der Kommune zu schaffen.

Ehrenamtliche sind willkommen

Eine „Smartphone-Sprechstunde“ bietet technikaffinen Senior*innen die Gelegenheit, ein spannendes Ehrenamt auszuüben.

Als Thomas Schatz im Jahr 2016 für den TECLA e.V. mit der „Smartphone-Sprechstunde“ begann, bot pro Woche ein ehrenamtlich Beratender vier bis fünf halbstündige Einzeltermine an. Doch war die Nachfrage weitaus größer. Deshalb erweiterten wir im Projekt VTTNetz sukzessive die Kapazitäten. Heute kümmert sich ein vierköpfiges Team um die Anliegen der Klient*innen in der „Smartphone-Sprechstunde“. An den wöchentlichen Beratungstagen können so in den verschiedenen Räumen der Musterwohnung gleichzeitig bis zu vier Einzelgespräche stattfinden. Drei der Beratenden sind ehrenamtliche Senioren-Technik-Botschafter. Die vierte Person ist mit Thomas Schatz zertifizierter und mit Assistenztechnik vertrauter Wohnberater.

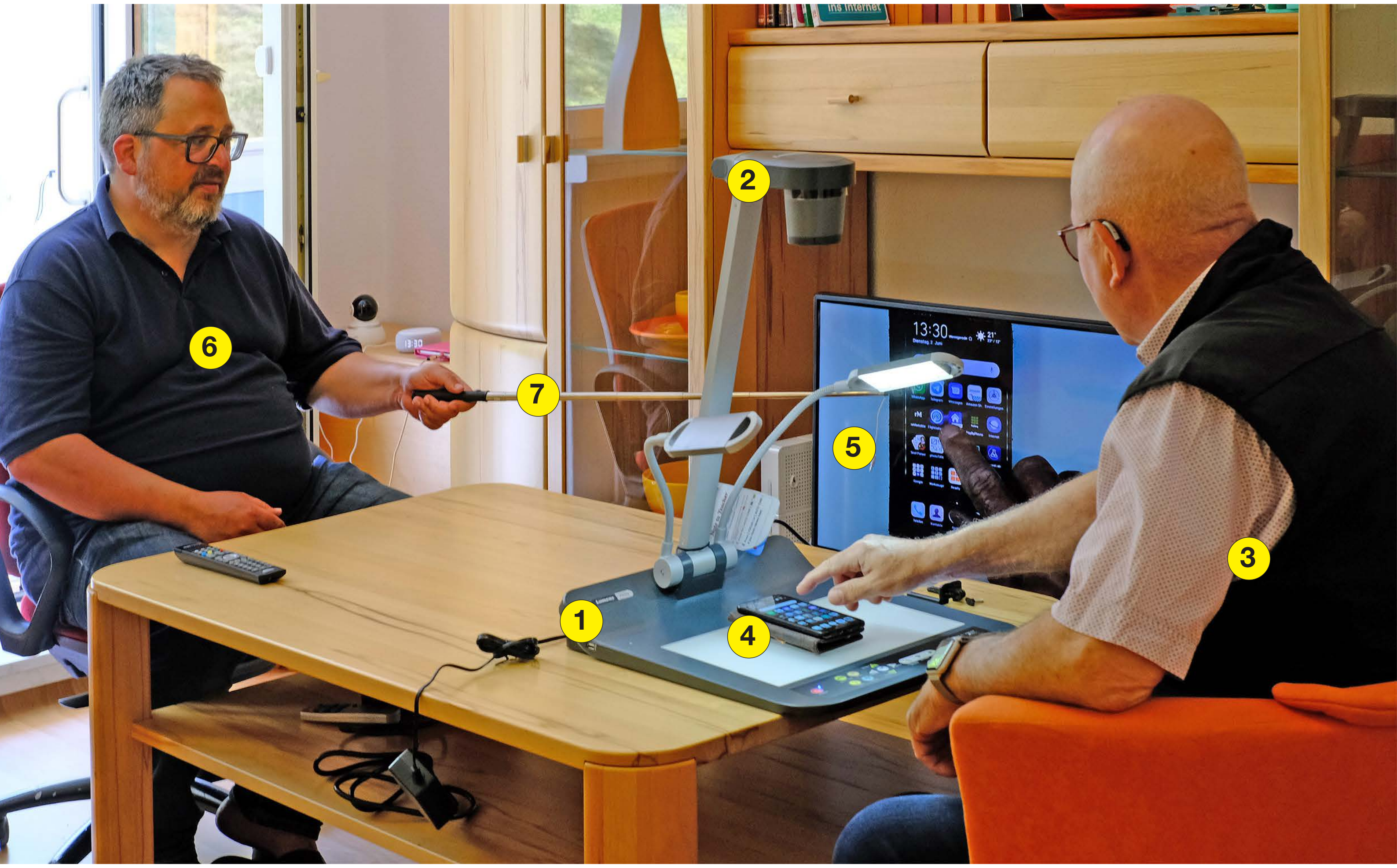
Ohne das Engagement der Ehrenamtlichen hätte die „Smartphone-Sprechstunde“ - und damit auch unser Beratungsangebot - nie eine solch positive Ausstrahlung in der Zielgruppe der Älteren erreichen können. Hauptamtlich Beratende, die einige Stunden in der Woche für eine „Smartphone-Sprechstunde“ aufwenden können, sollten diese Zeit deshalb auch als Investition in das Beratungsstellen-Marketing betrachten.

Die Reichweite eines Angebots zum digitalen Kompetenzaufbau wird hinter ihren Möglichkeiten zurückbleiben, wenn die professionell Beratenden in der Wohn- und Technikberatungsstelle auf die Hilfe Ehrenamtlicher verzichten. So jedenfalls unsere Einschätzung. Deshalb sollten hauptamtliche Wohnberater*innen, ganz gleich, ob sie freie Ressourcen für eine „Smartphone-Sprechstunde“ aufwenden können oder nicht, gezielt für das Ehrenamt als Senioren-Technik-Botschafter*in werben, um das Portfolio der Beratungsstelle mit dem Angebot zur digitalen Bildung (bedarfsgerecht) zu erweitern.

Unsere Erfahrung zeigt, dass technikaffine Ruheständler*innen gern ihre Kompetenzen in eine „Smartphone-Sprechstunde“ einbringen. Das bestätigt sich nicht nur in Wernigerode, sondern auch in anderen Kommunen, die ähnliche Offerten unterhalten.* Im Projekt VTTNetz haben wir die ehrenamtlichen Senioren-Technik-Botschafter*innen vor allem durch Berichte über die „Smartphone-Sprechstunde“ in der Lokalpresse angeworben, in denen die Möglichkeiten zum Mittun aufgezeigt wurden.

Unser Beratungsangebot konnte so sehr kompetente Mitstreiter*innen gewinnen, deren Technik-Verständnis dem der hauptamtlich Beratenden - die häufig keinen technischen Berufshintergrund haben - überlegen ist.

** Wir haben uns bei der Gestaltung der „Smartphone-Sprechstunde“ in Wernigerode an eigenen Erfahrungen aus dem BMBF-Programm „Senioren-Technik-Botschafter“ sowie kommunal initiierten Ehrenamtsnetzwerken in Hannover und Regensburg orientiert, die sich ebenfalls dem digitalen Kompetenzaufbau unter Älteren verschrieben haben.*



Um die „Smartphone-Sprechstunde“ unter Wahrung des Abstandsgebotes während der Coroana-Pandemie durchführen zu können, entwickelten wir das „Visualizer-Szenario“. Ein Visualizer (1) ist mit einem Overhead-Projektor vergleichbar. Der Unterschied: Im Kopf des Overhead-Projektors sind Lupen und Spiegel untergebracht, im Kopf des Visualizers (2) sorgt hingegen eine Kamera für die Projektion.

*So funktioniert der Einsatz in der „Smartphone-Sprechstunde“: Der*die Klient*in (3) nimmt vor dem Visualizer (1) Platz und legt sein Smartphone (4) auf die weiße Fläche unter dem Kamera-Kopf (2). So wird das Bild des Smartphones und der zur Bedienung eingesetzten Finger des*der Klient*in auf einen Monitor (5) übertragen, der seitlich neben dem Beratungsplatz steht. Der Beratende (6) beantwortet die Fragen des*der Klient*in, indem er mit einem Zeigestock (7) auf dem Monitor die notwendigen Bedien-Schritte anzeigt, die der*die Klient*in dann nachvollziehen kann.*

*Wir halten auch nach der Pandemie an diesem Beratungsszenario fest, da so sichergestellt werden kann, dass die Klient*innen die Bedien-Routinen während der „Smartphone-Sprechstunden“ selbst ausführen.*

Da kann man als Wohnberater*in eine Menge lernen! Jede Woche, wenn wir im Anschluss an die Beratungsgespräche in lockerer Runde beieinandersitzen, tauschen wir uns über Apps, Betriebssysteme, Tricks und Kniffe aus.

Die hohe Kompetenz gereicht der „Smartphone-Sprechstunde“ aber zum Nachteil, wenn Ehrenamtliche die Ratsuchenden mit ihrem technischen Wissen überschütten. Die Senioren-Technik-Botschafter*innen sollten für Situationen sensibilisiert werden, in denen ihr umfassendes Wissen das Gegenüber überfordern und so einen Beratungsabbruch provozieren könnte. Die Fähigkeit, eng am Anliegen der Klient*innen zu beraten und manchmal nicht die technisch optimale, aber eine für den*die Ratsuchende*n praktikable Lösung zu empfehlen, sollte in Reflexionsrunden mit den Senioren-Technik-Botschafter*innen gezielt eingeübt werden.

Das gilt auch für die Handlungskompetenz des aktiven Zuhörens. Sie ist essenziell, da die „Smartphone-Sprechstunde“ nicht nur dem diigitalen Kompetenzaufbau dient, sondern die Brücke zur Wohn- und Technikberatung darstellt. Das Aufspüren von Unterstützungsbedarfen im beratungsbegleitenden Small Talk gelingt nach unserer Einschätzung hauptamtlich Beratenden besser. Ehrenamtliche überhören manche der beiläufigen Hinweise, die mit einer spontanen Wohn- oder Hilfsmittelberatung bedient werden könnten.

Ein Grund dafür könnte sein, dass – zumindest in unserem Fall – der Fokus der ehrenamtlichen Senioren-Technik-Botschafter*innen auf der Vermittlung von Bedienroutinen und Problemlösungen im Umgang mit Smartphone & Co liegt. Die Themen der Wohn- und Technikberatung spielen für sie eine nachgeordnete und weniger wichtige Rolle.

Zweifellos ist dies eine wichtige Limitation für die hier vorgestellte Kombination von Bildungs- und Beratungsangeboten. Umso dringender ist es, den Sinn der „Smartphone-Sprechstunde“ im Kontext der Wohn- und Technikberatung bei Ehrenamtlichen immer wieder in Erinnerung zu rufen und sie an den Lösungen der Wohnungsanpassung und den Hilfsmitteln in der Beratungsstelle zu schulen. Die so vermittelten Kenntnisse über die Einsatzmöglichkeiten der Demonstratoren sind eine Voraussetzung dafür, Hilfebedarfe in Gesprächen zu erkennen, Beratungen zu initiieren und der angestrebten Brückenfunktion der „Smartphone-Sprechstunde“ zur Wohnberatung Tragfähigkeit zu verleihen.

Diese Sensibilisierung und Ausbildung der Ehrenamtlichen müssen nicht zwingend während formaler Schulungsstunden geschehen. Auch informelle Settings eignen sich, wenn man etwa die Anliegen der Klient*innen am Ende eines Beratungstages bei einer Tasse Kaffee bespricht oder neu angeschaffte Demonstratoren gemeinsam in Betrieb nimmt.

Dass Beratende die Brückenfunktion der „Smartphone-Sprechstunde“ zur Wohn- und Technikberatung bestmöglich nutzen, ist nicht selbstverständlich. Um die Gelegenheiten für Spill Over-Effekte, d. h. für die Überleitung von der Smartphone- zur Wohn- und Technikberatung erkennen und ergreifen zu können, sollten die Beratenden regelmäßig über den Sinn und Zweck der Kombination von (digitaler) Bildung und Beratung reflektieren. Auch durch solche Diskussionen konnten wir in unserer Beratungsstelle den Anteil der Beratungstage, an denen mindestens ein Spill Over-Effekt während der „Smartphone-Sprechstunde“ erzielt wurde, über die Jahre hinweg steigern (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1: Gelingenshäufigkeit des Spill Over-Effektes	2020	2021	2022
Anzahl der Beratungstage	24	24	6
Anzahl der Beratungstage mit Spill Over-Effekt	6	14	4
Anteil der Beratungstage mit Spill Over-Effekt	**25%**	**58%**	**67%**

Ergebnisse der Evaluation

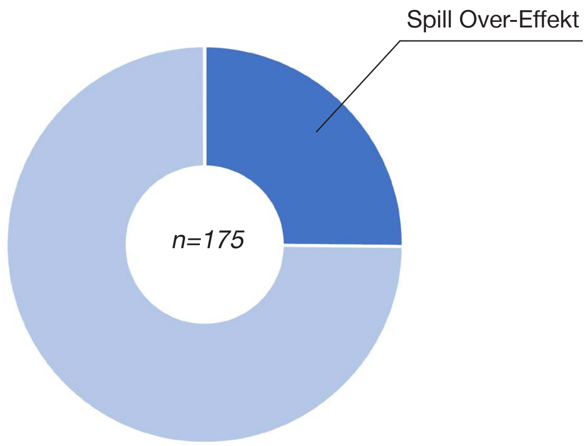
Vom 01.01.2020 bis zum 02.08.2022 wurden 175 Einzeltermine im Rahmen der „Smartphone-Sprechstunde“ in der Musterwohnung absolviert und mit der Fallmanagement-Software careCM erfasst.

Um zu überprüfen, ob Angebote zum digitalen Kompetenzaufbau tatsächlich eine Brücke in die Technik- und Wohnberatung sein können, werteten die Team-Mitglieder des Projektes VTTNetz die Daten im Hinblick auf die Häufigkeit von Spill Over-Effekten aus.

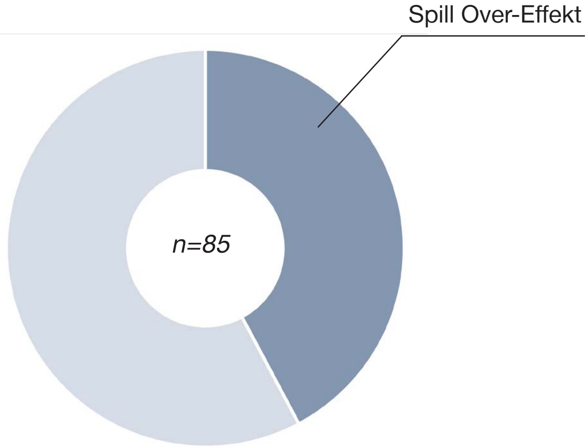
In 44 der 175 Einzeltermine (25%) nutzten die Beratenden die Gelegenheit zum Spill Over und konnten die Smartphone-Beratung mit Informationen zu Wohnungsanpassung, Hilfsmitteln und Assistenztechnik verknüpfen (Grafik 1).

Da viele Klient*innen die „Smartphone-Sprechstunde“ mehrmals aufsuchten, interessierte auch der Anteil der Klient*innen, die weiterführende Auskünfte zu Themen der Wohn- und Technikberatung erhielten. Die 175 Termine verteilten sich auf 85 Personen. Bei 37 von ihnen (44%) kam es zu einem Spill Over-Effekt (Grafik 2).

Das heißt, fast jede zweite Person, die die Musterwohnung aus Anlass der „Smartphone-Sprechstunde“ aufsuchte, konnte mit den typischen Inhalten der Wohn- und Technikberatung erreicht werden.



Grafik 1: *Anteil der Termine der „Smartphone-Sprechstunde“ mit Spill Over-Effekt*



Grafik 2: *Anteil der Klient*innen der „Smartphone-Sprechstunde“, die auch zu Themen der Wohn- und Technikberatung informiert wurden.*

Fazit

Wohn- und Technikberatungsstellen profitieren von eigenen Angeboten im digitalen Kompetenzaufbau. Und: Nachahmung ausdrücklich erwünscht.

Im Ergebnis wollen wir nach mehreren Jahren praktischer Umsetzung und Erfahrung die Verknüpfung der Wohn- und Technikberatung mit Bildungsangeboten zum digitalen Kompetenzaufbau nicht nur empfehlen. Wir würden uns vielmehr freuen, wenn unsere Bilanz weitere Beratungsstellen motiviert, sich dem digitalen Kompetenzaufbau unter Älteren zuzuwenden und „Smartphone-Sprechstunden“ einzurichten.

Die Kombination erscheint vor allem aus folgenden Gründen lohnend:

- Um die Chancen technischer Assistenz für ein selbstständiges Leben im Alter auszunutzen, müssen die potenziellen Anwender*innen über entsprechende Bedien-, Gestaltungs- und Reflexionskompetenzen verfügen. Die „Smartphone-Sprechstunde“ hilft, diese Kompetenzen zu entwickeln.
- Die Popularität einer „Smartphone-Sprechstunde“ unter Älteren macht dieses Angebot zu einem echten Marketing-Instrument für Beratungsstellen.
- Mit Bildungsangeboten wie der „Smartphone-Sprechstunde“ erreichen Beratungsstellen die schwer erreichbare Zielgruppe der „jungen Alten“ und stärken so die präventive Dimension der Wohnberatung.
- Durch die Hilfe zur Selbsthilfe kann sich die Wohnberatung als lebensnahe Problemlöserin profilieren.
- Es eröffnen sich Möglichkeiten für ein neues und interessantes Ehrenamt.

Bei der Realisierung des Vorhabens wünschen wir Ihnen viel Erfolg!

Thomas Schatz und Birgit Apfelbaum für das Team des Projektes VTTNetz an der Hochschule Harz

Weiterführende Literatur

In der folgenden Auswahl von Publikationen aus den Jahren 2013 bis 2022 sind Erkenntnisse aus unseren Wissenschafts-Praxis-Kooperationen zu Fragen der konzeptionellen Weiterentwicklung von Angebotsstrukturen für Wohn- und Technikberatung in Kombination mit digitaler Bildung dokumentiert.

Apfelbaum, Birgit / Schatz, Thomas (2013): Die Wohnungswirtschaft als Netzwerkakteur der kommunalen Demografiestrategie. Altersgerechte Erweiterungen des Angebotsportfolios als Schlüssel zu Mieterbindung und -gewinnung. Ostbevern: Verlag Karla Grimberg (= Schriften zur Angewandten Verwaltungsforschung; Bd. 17)

Apfelbaum, Birgit / Efker, Nina / Schatz, Thomas (2016): Technikberatung für ältere Menschen und Angehörige. Praxis-Tipps für ein Serviceangebot in der Kommune. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., Hand- und Arbeitsbücher (H 22).

Apfelbaum, Birgit / Schatz, Thomas (2020): Aufbau von Strukturen der Technikberatung und Technikaneignung. Eine Zwischenbilanz zum TAKSI-Reallabor im Vorhaben VTTNetz. In: Georg Westermann & Sophie Reinhold (Hrsg.): Transfer und Third Mission - Das Konzept eines zukunftsfähigen „Transfer- und Innovations-Service“ der HAW in Sachsen-Anhalt, Wernigerode: Harzer Hochschultexte, S. 106-125.

Apfelbaum, Birgit / Bruns, Julia / Schatz, Thomas (2021): Das Reallabor für Technikakzeptanz und Soziale Innovation. Selbstevaluation netzwerkbasierter Beratungs- und Bildungsangebote im Kontext demografischer Alterung und digitaler Transformation. In: Georg Westermann, Martin Scheinert & Annika Johannson (Hrsg.): Reallabore im Verbundprojekt TransInno_LSA. Wissenschaftskommunikation, Wissenstransfer und Reallabore als Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Gesellschaft, Wernigerode: Harzer Hochschultexte, S. 56-96.

Apfelbaum, Birgit (Hg.) (Redaktion: Angelov, Julia / Apfelbaum, Birgit / Klimek, Karoline) (2022): Der Kleine Ratgeber. Lösungen und Hinweise für ein aktives Leben 2., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Wernigerode, URL Online-Version Calameo: https://t1p.de/d7jow

Apfelbaum, Birgit / Nowak, Martin (2022): Aufbau netzwerkbasierter Beratungs- und Bildungsangebote zum technikunterstützten Altern. Eine Bilanz der Arbeit im VTTNetz-Vorhaben rund um das Reallabor für Technikakzeptanz und Soziale Innovation (TAKSI). In: Hardy Pundt & Sophie Reinhold (Hrsg.): Abschlussveröffentlichung des Verbundprojekts TransInno_LSA. Ein Fazit aus fünf Jahren gelebtem Transfer. Wernigerode: Harzer Hochschultexte, S. 132-156.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2022): Achter Altersbericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Ältere Menschen und Digitalisierung. https://www.achter-altersbericht.de

TransInno_LSA

Transfer- und Innovations-Service
im (Bundes-)Land Sachsen-Anhalt

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt ist das Teilprojekt „Innovationsnetzwerk Vernetzte Technikberatung und Techniknutzung“ (VTTNetz) im Verbundvorhaben TransInno_LSA.

Teilprojekt-Leitung: Prof. Dr. Birgit Apfelbaum | E-Mail: bapfelbaum@hs-harz.de
Mitarbeitende: Thomas Schatz M.A. | Julia Angelov B.A. | Martin Nowak M.A.
Koordination Verbundvorhaben: Prof. Dr. Hardy Pundt | E-Mail: hpundt@hs-harz.de

Adresse: Hochschule Harz | Friedrichstraße 57-59 | 38855 Wernigerode
Webseite: www.hs-harz.de | www.transinno-lsa.de

//

Autor*innen: Thomas Schatz & Birgit Apfelbaum

Januar 2023

Bildnachweise: S.2 Hochschule Harz | S. 7 Josef Huber (www.wiqqi.de) | S. 8, 10 und 12 Thomas Schatz | S. 14 Julia Angelov

Gefördert von 2018-2022

Innovative Hochschule

EINE GEMEINSAME INITIATIVE VON

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Gemeinsame Wissenschaftskonferenz GWK